

2019年8月9日

関係各位

マネックス証券株式会社

マネックス証券コールセンターおよびウェブサイト

「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価の「三つ星」を獲得

マネックス証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：清明祐子、以下「マネックス証券」）は、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体である Help Desk Institute（ヘルプデスク協会、以下「HDI」）の日本組織 HDI-Japan が 2019 年 8 月 8 日に発表した『「HDI 格付けベンチマーク」2019 年【証券業界】』において、「Web サポート」「問合せ窓口（電話）」の両部門で最高評価の「三つ星」を獲得しました。

「問合せ窓口」部門では、3年連続での「三つ星」獲得となりました。

■HDI-Japan によるマネックス証券への評価コメント

<Web サポートについて>

個人情報取り扱いやセキュリティ情報の明示に加え、提供情報が多いことから、安心して利用することができる。サポートに関する情報は、すぐに見つけ素早く利用することができる。FAQ、資料請求、インシデント登録、口座開設、チャットなど、セルフヘルプ選択肢も豊富である。

<問合せ窓口（電話）について>

電話はすぐにつながり必要な情報は短時間で得ることができる。丁寧で簡潔な対応で Web のみでは得ることができない追加アドバイスがあるなど大変満足できた。サポートセンターは、よく話を聞き、顧客に合わせた分かりやすい言葉で対応できている。

■カスタマーサービス本部長 金井輝光のコメント

この度、最高評価の「三つ星」を獲得でき、大変嬉しく思っております。

この結果は、『「伝える」だけで終わらせない。「伝わる」対応品質を。』をスローガンにお客様対応を行い、社員一人ひとりの考える力を養い、お客様のご要望、ご意見等について対応するだけでなく、その裏に隠されたメッセージを察し応える取り組みを行ってきた結果だと思っております。

今後も、お客様本位のサービスを提供できるよう、より一層社員一丸となって、更なる向上に努めてまいります。

■HDI-Japan の格付け方法

HDI-Japan の格付けは、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けされます。

詳細はマネックス証券ウェブサイト (https://info.monex.co.jp/news/2019/20190809_05.html) をご覧ください。

以 上

【マネックス証券株式会社について】

金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 165 号

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 日本投資顧問業協会